

Formation aux techniques d'entretiens élèves A destination des personnels de vie scolaire

Attention, les notions théoriques de cette formation ont pour objectif d'améliorer et de borner les entretiens élèves. Pour autant rien ne remplace la spontanéité de l'instant et l'écoute active. Cette formation doit vous ouvrir des perspectives pour savoir mener un entretien et non clore prématurément des pistes de discussion.

Les grands types d'entretien :

- I. Introduction**
 - a. Les conditions préalables nécessaires à un entretien**
 - b. Les freins potentiels lors de l'entretien**
 - c. Les attitudes de Porter**

- II. L'entretien éducatif**
 - a. Avant l'entretien**
 - b. Pendant l'entretien**
 - c. Après l'entretien**

- III. Médiation élève/élève**

- IV. L'entretien d'appétence pour le travail scolaire**
 - a. L'entretien « en tâche »**
 - b. L'entretien valise**
 - c. L'entretien métier de l'élève**

- I. Apports théoriques**
 - a. L'autorité**
 - b. L'autorité éducative en pratique**

***Sources :**

www.apprendreaeduquer.fr

Aroeven

Robbes, B. (2016). L'autorité enseignante - Approche clinique. Nîmes : Champ Social Éditions

Séverine Thiboud - Sylvain Joly, formation Apprenance, Grenoble, mars 2017

I. INTRODUCTION

a. Les conditions préalables nécessaires à un entretien :

Le temps : votre journée n'est pas extensible et elle est bien remplie tout comme celle des élèves.

Veillez à borner l'entretien dans un temps compact. Au-delà de **12 minutes**, les adolescents décrochent et leur capacité d'attention est inexistante. Préférez leur laisser du temps pour réfléchir à la première partie de l'entretien et à revenir dessus ensuite plutôt que d'allonger le temps de l'entretien.

Le lieu : l'idéal est un lieu calme, sans élèves spectateurs autour.

L'état d'esprit :

Si vous êtes sur un entretien de médiation mais que l'incident est trop frais dans votre tête, que vous vous sentez encore en colère contre l'élève, ou trop destabilisé, différez le moment de l'entretien.

Vous pouvez dire à l'élève « je suis encore trop en colère après ce qui vient de se passer. Nous en parlerons plus tard. » Un ton froid et maîtrisé a souvent beaucoup d'impact sur les adolescents qui détestent se sentir mis à distance.

Vous devez rester maître de l'entretien et de vos émotions. Si le comportement de l'élève mérite que vous haussiez le ton lors de l'entretien cela doit être fait en conscience et de manière très théâtrale, jamais parce que vous perdez vos nerfs. Cela desservirait tout l'entretien, et mettrait l'élève et vous-même en situation très inconfortable d'insécurité.

b. Les freins potentiels lors de l'entretien

L'état d'esprit de l'élève : au même titre que si vous êtes dans tous vos états, vous n'arriverez pas à vous exprimer correctement, si l'élève est encore trop affecté, différez l'entretien.

Le vocabulaire : la non-maîtrise du vocabulaire est un élément important à prendre en compte lors de l'entretien. Privilégiez des mots simples et expliquez ou faites expliquer à l'élève les termes soutenus que vous employez. Cela évitera des malentendus, le décrochage de l'élève et un potentiel sentiment d'acharnement ou de moquerie.

Le langage corporel : voir les attitudes de Porter

c. Les attitudes de Porter

E. H. Porter a défini six attitudes dans la communication entre deux interlocuteurs. Ces attitudes constituent une typologie générale des interventions verbales que l'on peut proposer dans une situation de communication. Chaque attitude décrite par Porter induit des comportements différents chez l'interlocuteur concerné. Leur connaissance favorise la qualité des entretiens.

Attitude	Définition de l'attitude
Décision	Il décide de ce que l'autre doit dire ou faire. Il lui impose une relation autoritaire et le guide par des conseils ou des solutions: «Y a qu'à », « Il faut que », «Vous devez »
Evaluation	Il se pose en censeur, par exemple : en imposant un point de vue « expert ». Il approuve ou désapprouve : « J'estime que », « à mon avis », « tout bien pesé »
Interprétation	Il déforme ce que dit l'autre pour le faire entrer dans son cadre de référence, il lui explique « son cas » : «Vous dites cela, en réalité, je sais pourquoi »
Enquête	Il pose des questions pour faire préciser tel ou tel point qui l'intéresse et l'oriente dans un sens différent: « Pourquoi, où, comment »
Soutien	Il compatit. Il cherche à consoler, à encourager, mais sans même savoir ce que veut l'autre réellement: «Ne vous en faites pas, je vais vous aider »
Compréhension	Il écoute. Il attend que l'autre se soit exprimé avant de reformuler. Il veut comprendre son problème de l'intérieur: « Je vous en prie, parlez ». Il laisse place aux silences

Aucune de ces attitudes n'est bonne ou mauvaise en soi. Il appartient à l'adulte qui conduit l'entretien de savoir dans quelle attitude il se place selon son objectif de départ et le type d'entretien qu'il mène.

II. L'ENTRETIEN EDUCATIF

L'entretien éducatif peut être soit d'aide soit de recadrage.

L'entretien d'aide : il vise à répondre à un besoin exprimé ou détecté avec l'objectif d'amener le sujet à l'autonomie.

L'entretien de recadrage : il vise le rappel de la loi, de la règle, et la prise de conscience des faits commis. Il arrive fréquemment que l'on alterne règle et recadrage dans un même entretien.

La visée de ces deux entretiens est le changement. Il se différencie du simple échange informel que nous avons avec les élèves quotidiennement. Il a plusieurs objectifs à court, moyen terme. Qu'il s'agit de définir avant le déroulement de celui-ci.

Les études portant sur le sujet conseillent essentiellement l'entretien dit « non directif » qui permet à l'élève de s'exprimer plus librement que lors d'un entretien directif ou interrogatoire.

a. Avant l'entretien :

Se renseigner sur l'élève (demander au CPE).

Garder à l'esprit l'objectif de l'entretien.

b. Pendant l'entretien :

3 étapes chronologiques :

1. Identification et nomination du problème
2. La compréhension par l'élève de la situation
3. La recherche d'une solution, éventuellement par l'élève lui-même, avec l'aide de l'adulte.

Il existe plusieurs types de questions :

- Les questions ouvertes
- Les questions suggestives
- Les questions fermées
- Les questions dites « miroir » ou de « reflet »

Il est important de laisser la place au silence, pour ne pas étouffer l'élève et de laisser le temps de réflexion à l'élève.

Lorsque l'élève rencontre des difficultés, s'accorder sur des **objectifs concrets** à court terme qui restent envisageable et réalisable. La projection dans l'avenir est difficile voire douloureuse pour certains à cet âge.

Lorsque la communication est difficile, inciter à **la description** de l'objet de l'entretien en insistant sur le comment et non sur le pourquoi.

La reformulation est très importante. Demander à l'élève de reformuler mais l'adulte doit lui aussi reformuler les dires de l'élève pour montrer qu'il a écouté et compris.

Le résumé ponctue et clos l'entretien, il est fait par l'adulte et concrétise l'ensemble de la rencontre.

c. Après l'entretien :

Vous pouvez noter afin de résumer l'entretien pour vous en souvenir.

Il faut également faire un retour au CPE.

III. L'ENTRETIEN DE MEDIATION ELEVE/ELEVE

Bien communiquer en médiation :

Le médiateur doit posséder certaines qualités relationnelles ou devra les acquérir grâce à la formation et à sa mise en pratique. Ces qualités sont des capacités à faire preuve de **empathie**, de **authenticité** et de **non-jugement de l'autre**.

Le médiateur apprend à prendre de la **distance**, pour parvenir à se rapprocher du cadre de référence de l'élève venu en médiation et ainsi, mieux comprendre les émotions de cet élève. Il sait faire preuve de **neutralité** et de **bienveillance**.

La médiation sollicite des compétences telles que : **comprendre** le langage de l'autre, adapter son langage à son interlocuteur, comprendre les émotions de l'autre en s'appuyant sur ce qu'il dit mais aussi en prenant en compte la communication non verbale (postures, gestes, mimiques, regards...). L'écoute des médiateurs passe aussi par une attitude non verbale adaptée. Le dialogue entre les élèves en petits conflits peut alors s'établir grâce à une écoute active des médiateurs.

Les cas où la médiation n'est pas adéquate :

- Grand déséquilibre dans le rapport de force
- Déni de violence avéré
- Incapacité de discernement d'une des deux parties (élève ayant un handicap ou des troubles ne lui permettant pas de comprendre les enjeux de la médiation)

N'hésitez pas à solliciter les CPE lorsque vous vous trouvez dans une de ces situations.

Avoir une vue d'ensemble du conflit (grille) :

1) Quel type de violence ? Insultes Bagarres Vols Rumeurs Autres :	Raconte le conflit :
2) Où le conflit a-t-il eu lieu? Dans la cour Dans le couloir En classe A la cantine Dans les toilettes Autres :	Quelles solutions peuvent être envisagées ? De ton côté :
3) A quel moment de la journée? Au moment de la récréation du matin Au moment de la récréation de l'après-midi Pendant le temps de cours Au moment du midi Pendant les intercourses Autres :	Quelles solutions peuvent être envisagées ? De son côté :

IV. L'ENTRETIEN D'APPETENCE POUR LE TRAVAIL SCOLAIRE

Il existe trois sous-catégories d'entretien concernant le travail de l'élève.

Él'entretien « en tâche »

Él'entretien « valise »

Él'entretien « métier d'élève »

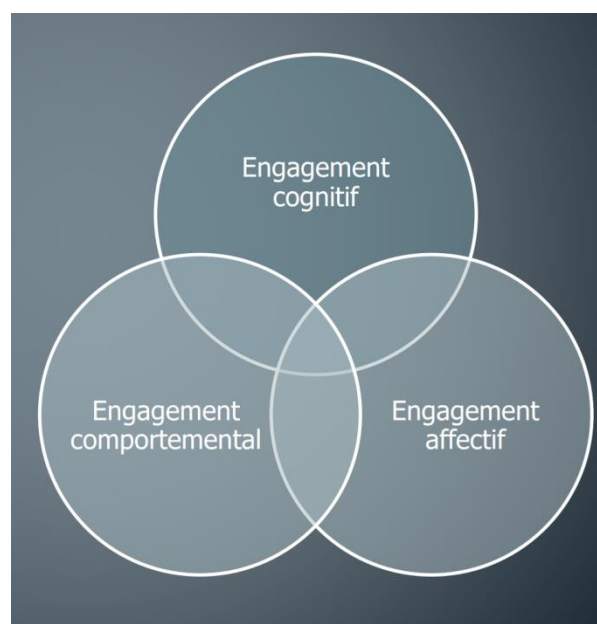
Selon le contexte dans lequel l'entretien se déroule et selon les intentions de l'adulte, les questions posées aux élèves ne sont pas les mêmes.

a. L'entretien « en tâche »

Ce type d'entretien vise à questionner l'élève sur la tâche scolaire au fur et à mesure qu'il la réalise. Ces questions se rapportent aux trois niveaux d'engagement nécessaires à l'apprentissage :

- Engagement cognitif
- Engagement comportemental
- Engagement affectif

Certaines questions se retrouvent sur plusieurs plans d'engagement.



Engagement cognitif :

Questions en pro-action: « Ton professeur t'a donné un travail à réaliser, peux-tu me direi »

ÉÍ dans quelle matière tu es ?

ÉDaprès toi, qu'est-ce que ton professeur attend de toi dans ce travail ?

ÉAs-tu une idée de comment tu vas t'øy prendre pour réaliser ce travail ? De quoi vas-tu avoir besoin ? (prérequisi)

Au cours de réalisation de la tâche :

ÉPeux-tu me dire ce que tu es en train de faire ? Pourquoi ?

En fin de tâche :

ÉEst-ce que tu penses que ce que tu as fait est correct ? Comment le sais-tu ?

ÉEst-ce que tu as appris quelque chose de nouveau à travers cette activité ?

ÉQue retiens-tu de ce travail ? / Daprès toi, pourquoi ton professeur a-t-il donné ce travail ?

ÉA quoi cela va-t-il te servir ?

ÉQu'est-ce qui t'a permis de réussir ? ou Qu'est-ce qui t'a empêché de réussir ? De quoi aurais-tu eu besoin pour réussir ?

ÉSi tu devais refaire ce travail, à quoi ferais-tu attention pour mieux réussir ou pour le faire plus rapidement ?

Engagement comportemental :

Questions en pro-action:

ÉAs-tu une idée de comment tu vas t'øy prendre pour réaliser ce travail ? De quoi vas-tu avoir besoin ? (outils)

Au cours de réalisation de la tâche :

ÉPeux-tu m'expliquer ce que tu es en train de faire ? Pourquoi ?

É Si tu devais refaire ce travail, à quoi ferais-tu attention pour mieux réussir ou pour le faire plus rapidement ?

Engagement affectif :

Questions en post-action :

ÉEs-tu content du travail que tu as réalisé ?

ÉEst-ce que tu as aimé faire ce travail ? Pourquoi ?

ÉTu dirais que ce travail, pour toi, était plutôt facile ou difficile ?

ÉEst-ce qu'habituellement tu réussis bien dans cette matière ? Pourquoi ?

ÉQuel type d'élève es-tu ? (très bon, plutôt bon, plutôt en difficulté)

b. L'entretien valise

Entretien mené en fin de séance, de journée ou de demi-journée.

L'objectif est de voir ce que l'élève a fixé en termes d'apprentissages et de mesurer globalement son niveau d'engagement (comportemental, affectif et cognitif).

Questions générales :

ÉEst-ce que ta journée s'est bien passée ?

ÉPeux-tu me dire quels cours tu as eus aujourd'hui ?

ÉEst-ce que tu as appris quelque chose de nouveau ? Quoi ? Pour chaque cours de la journée :

ÉEn quoi a consisté le cours de í ce matin ?

ÉQu'est-ce que tu as retenu de ce cours ? / Daprès toi, qu'est-ce que le professeur voulait que tu retiennes ?

ÉEst-ce que cela t'a semblé facile ou difficile ? Es-tu content de ton travail ?

On peut également réaliser des entretiens « valise » en pro-action (donc en début de journée ou la veille au soir)

Les questions portent sur la journée qui va suivre et visent à évaluer dans quelles dispositions se trouve l'élève par rapport aux apprentissages à venir.

Exemples de questions :

ÉPeux-tu me dire quels cours tu vas avoir aujourd'hui ?

ÉPour chacun d'entre eux, peux-tu me dire : ó sur quoi tu penses que vous allez faire ? ó ce que tu as retenu du cours précédent ?

c. L'entretien métier d'élève

Cet entretien a pour objectif de mesurer comment l'enfant se définit en tant qu'élève et comment il perçoit l'école.

Exemples de questions :

ÉÀ la maison, dans la cour ou en classe, tu ne te comportes pas de la même manière : pour toi, qu'est-ce que ça veut dire « être élève » ?

ÉEn général, qu'est-ce que ton maître/ta maîtresse/tes professeurs attendent de toi ?

ÉQu'est-ce que ça veut dire pour toi : « apprendre » ? « réviser » ? « travailler » ?

ÉQuel type d'élève es-tu ? (très bon, plutôt bon, plutôt en difficulté)

ÉD'après toi, qu'est-ce qui fait la différence entre toi et un très bon élève/un élève en difficulté ? / Qu'est-ce qui fait que des élèves réussissent bien à l'école ? / Au contraire, qu'est-ce qui fait que d'autres élèves ont des difficultés ?

ÉQuand tu te trouves en difficulté, qu'est-ce qui peut t'aider à réussir ?

ÉSi tu étais ministre de l'éducation, qu'est-ce que tu changerais au collège, à l'école ?

Ces entretiens sur l'appétence scolaire sont particulièrement utiles en salle d'étude, notamment sur la prise en charge de petits groupes.

V. APPORTS THEORIQUES

a. L'autorité

On ne peut pas parler d'entretien éducatif sans parler d'autorité éducative car c'est dans une relation asymétrique que se déroule la médiation. Ne pas en avoir conscience ou prétendre que l'adulte et l'élève sont à égalité ne peut que fausser le déroulement de l'entretien.

L'enjeu de l'exercice d'une autorité éducative consiste à maintenir, en toutes circonstances, la relation d'éducation, sans soumettre le jeune mais sans pour autant le laisser chercher seul ses propres limites.

Elle est une relation d'autorité, transposable dans et hors l'école qui se construit dans et par l'action, un lien fondateur de l'humanisation et du groupe social, une condition d'éducation. Elle est un phénomène personnel et relationnel. Personnelle parce qu'elle ne se délègue pas, sous peine d'être perdue pour celui qui l'exerce. Relationnelle parce qu'elle induit, de fait, une interaction entre deux individus, dans un contexte déterminé, dans un temps donné (elle n'a pas vocation à durer puisqu'elle doit précisément amener à l'autonomie).

Elle s'inscrit dans trois sens indissociables :

1. **Être l'autorité** : l'autorité statutaire est nécessaire mais non suffisante pour créer les conditions d'apprentissage.
2. **Avoir de l'autorité** : une confiance suffisante en soi permettant d'accéder à la responsabilité individuelle.
3. **Faire autorité** : la mobilisation par l'adulte de savoirs

L'autorité éducative se définit donc comme une relation statutairement asymétrique dans la mesure où son détenteur cherche à influencer l'autre considéré comme sujet pensant et être reconnu de lui sans violence et donc symétrique car cette influence l'amène à être auteur de lui-même. Elle s'exerce donc dans l'obéissance mais aussi dans le consentement, entre instabilité et recherche de solidité, de sécurité.

Elle se construit dans la durée, c'est-à-dire dans un domaine, dans un espace, avec une personne ou un groupe, à un moment donné. Elle n'est jamais définitivement acquise, d'où la difficulté à l'exercer. Elle fait également appel au respect : celui initié par l'adulte. Ce dernier se doit en effet d'être attentif à son propre comportement avant de l'exiger des élèves. Il y gagne ainsi en crédibilité et la valeur d'exemple engage l'élève dans la réciprocité.

Attention, ne pas confondre l'autorité éducative avec d'autres types d'autorité.

L'autorité naturelle : elle est un **mythe**. L'autorité résulte en effet d'une construction de savoirs d'action, donc elle peut s'apprendre, se développer, s'acquérir.

L'autorité autoritariste : elle représente un **abus de pouvoir**. Elle est dans ce cas confondue avec le pouvoir, la domination sur l'autre et caractérisée par une obéissance inconditionnelle.

L'autorité charismatique : elle est également un **abus de pouvoir**. Elle repose autant sur la domination de l'autre si ce n'est qu'elle utilise la séduction plutôt que la force. Elle favorise la dépendance plutôt que l'autonomie.

L'autorité évacuée : il s'agit d'un **déficit d'exercice de l'autorité**. La tendance actuelle à rejeter l'idée d'autorité et son exercice car elle serait illégitime et anti-éducative. Elle présente des risques pour le jeune qui s'en trouve considéré responsable de ses actes prématurément.

b. L'autorité éducative en pratique

Il n'existe aucune recette magique. C'est en utilisant conjointement son statut, sa confiance suffisante et ses savoirs d'action, que l'adulte peut établir son autorité éducative, c'est-à-dire :

- Sans avoir recours à la violence
- En considérant les élèves comme éducatibles, capable d'apprendre, comme des sujets humains
- En prenant en compte les intérêts subjectifs et l'intérêt général
- En acceptant l'idée que les résultats ne sont pas immédiats
- Sans oublier qu'elle travaille à sa propre disparition (autonomie de l'élève à se discipliner lui-même, à s'autoriser).

Face aux incidents, quelques principes sont nécessaires :

- Différer (éviter les paroles, les décisions quand les esprits sont échauffés)
- Élaborer un sens à ce qui s'est passé (sur le moment c'est impossible)
- Limiter la parole au moment de l'incident car la gestion du groupe est plus important que la prise en compte de l'individu tout en montrant que le « plus tard » est prévu et institué
- En situant la parole « après » au cœur du travail éducatif et pas seulement celle de l'adulte mais aussi celle de l'élève et/ou du groupe, sur les faits, en veillant à élaborer ensemble ce qu'il s'est passé, comprendre ce qui n'a pas fonctionné
- Prévenir : la parole du « après » peut alors devenir la parole du « avant ».

Les heures de vie de classe peuvent être utilisées à ces fins, ainsi qu'une charte des règles à condition qu'elle ne soit pas figée dans le temps mais garde au contraire une dynamique.

- Faire appel à un tiers pour réguler la parole si l'entretien de médiation est trop compliqué à mener seul.

Des outils d'harmonisation peuvent aider à fédérer le groupe, reconnaître une place à chaque élève afin que l'autorité soit sécurisante :

- La codification avec la construction d'un code interne à la classe mais aussi dans l'établissement : incarnation de la parole, des gestes, des postures, des positionnements de l'enseignant signifiants pour l'élève en termes d'autorité. Devant être compris par l'élève, le code doit être explicite. C'est le **Règlement Intérieur**.
- La figuration par l'image : apparence de l'adulte qui se doit d'investir le rôle, garant de sa fonction professionnelle.
- La figuration par l'objet : certains objets (bâton de parole, tableau, le bureau) peuvent être dépositaires de l'autorité de l'adulte.
- La ritualisation : de structure (l'appel, les places), de passage (accueil aux portes de l'étude ou devant le rang), d'appartenance (photo de classe, sortie).

c. Le message clair : outil pour les petits conflits

Les élèves de certaines écoles primaires du secteur sont formés à cette technique de gestion des conflits.

La technique des messages clairs s'appuie formellement sur une triple formulation :

1. l'énoncé des faits qui permet de situer et clarifier le moment du différend ;
2. l'expression des émotions et des sentiments induits par la situation ainsi que des besoins ;
3. une demande de retour de la part de l'interlocuteur visant à la résolution du conflit. C'est en effet celui qui a énoncé le message clair qui détermine si le différend est réglé ou non.

Sur le plan pratique, il est possible de distinguer pour les élèves 6 courtes étapes :

1. Je **préviens** l'autre : j'ai un message clair à te dire ou je veux te faire un message clair ou ce que tu m'as dit/fait m'a fait souffrir et je vais te faire un message clair. Es-tu prêt(e) à m'écouter ?
2. Je **explique** pourquoi : Quand tu te moques de moi / Quand tu me pousses / Quand tu fais du bruit pendant que je travaille
3. Je dis ce que je **ressens** : j'ai de la peine / mal / peur / Je suis en colère / énervé
4. Je **exprime mon besoin** : j'ai car j'ai besoin de (calme pour travailler / d'être en sécurité / de progresser en)
5. Je vérifie que l'autre a bien **compris** : as-tu bien compris ?
6. Je propose une **solution** : j'aimerais que tu ne te moques plus de moi / j'aimerais que tu ne recommences plus / que tu me présentes des excuses / que tu fasses une réparation.

Le message clair utilise les principes de la communication non violente :

J'écoute avec empathie comment tu te sens, sans entendre de reproches ni critiques.

OBSERVATIONS

Les actions concrètes que tu observes (vois, entends, rappelles...) sans y mettre tes évaluations qui contribuent ou non à ton bien-être : "**Lorsque tu vois/ entends...**"

EMOTIONS

Comment tu te sens (émotions ou sensations plutôt que pensée) par-rapport aux actions que tu observes : "**Te sens-tu... ?**"

BESOINS

L'énergie vitale exprimée sous forme de besoins, de valeurs, de désirs, d'attentes ou de pensées qui font naître tes sentiments : "**Parce que tu as besoin de..., tu accordes de l'importance à...**"

DEMANDES

Je reçois avec empathie ce qui pourrait embellir, enrichir ta vie sans entendre une exigence.

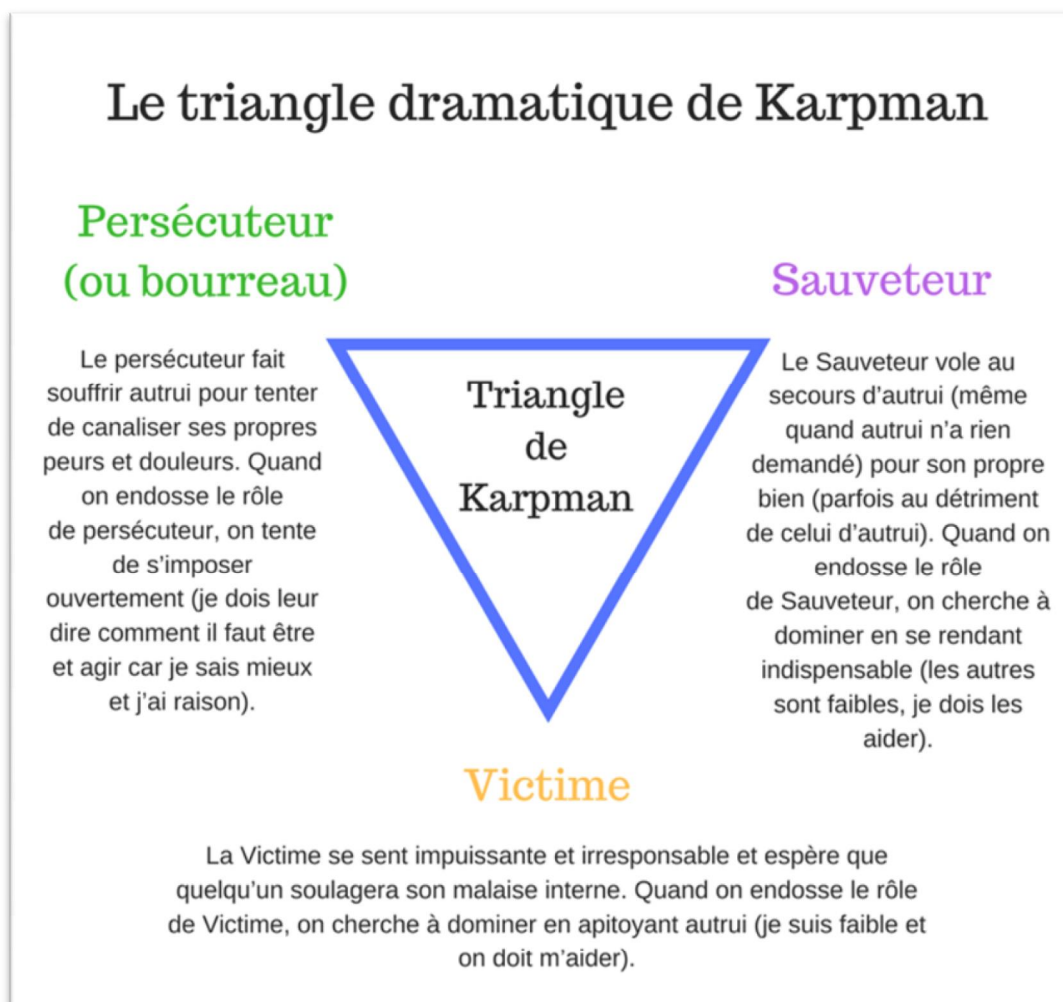
Les actions concrètes que tu aimerais voir : "**Et voudrais-tu, aimerais-tu... ?**"

www.apprendreueduquer.fr

Attention, nos élèves ont souvent tendance à « exiger » les réparations plutôt qu'à les demander. Le message clair ne doit pas devenir un moment de vengeance

d. Le triangle de Karpman

Attention, lors de la médiation à ne pas entrer dans une relation du type triangle de Karpman. Si cela vous arrive, quelques pistes pour en sortir.



Ne parler que du problème actuel, en restant au plus près des faits sans s'en prendre à l'identité de l'interlocuteur/ interlocutrice

Cela nous amène à éviter les généralisations (à travers des mots comme *õtoujoursö*, *õjamaisö*, *õtout le tempsö*), les comparaisons et les tournures négatives (dire ce que nous ne voulons pas ne renseigne pas sur ce que nous voulons vraiment).

Nous pouvons nous appliquer à dire ce que nous voyons, comme si nous étions une caméra : poser des observations objectives de ce qui est sans interprétations ni subjectivité.

Eviter les sous-entendus

Les sous-entendus sont sujets à la fois à interprétations personnelles (et donc à malentendus) et à contre-attaques. Les sous-entendus engendrent demandes d'explications, rectifications, justifications, culpabilisations et donc conflits.

Nous gagnerions à parler de nos émotions et de nos besoins afin de faire des demandes claires en fonction de ce que nous voulons (et non pas de ce que nous voulons que les autres fassent).

Reconnaître ses torts

On a le choix dans notre vie entre être heureux et avoir raison. ó Marshall Rosenberg (fondateur du courant de la Communication Non Violente)

Nous pouvons bien sûr avoir des opinions affirmées mais il est toujours vain de vouloir les imposer (surtout si la personne en face ne les a pas sollicitées).

Pour autant, présenter des excuses et reconnaître ses torts ne signifie pas persécuter (exemple : öJe t'ai parlé trop durement, mais si tu arrêtais de é ö).

Éviter les reproches

Quand nous formulons des reproches aux autres, ces derniers se sentent menacés et adoptent une attitude hostile en réaction.

Il est en revanche possible d'exprimer une insatisfaction sans pour autant s'en prendre à l'autre. Les messages Je (s'exprimer à la première personne) et la reconnaissance des émotions ne passent ni par la menace ni par les plaintes.

Ne pas théoriser

Je suis responsable de mes émotions et je dis ce que je ressens.

Je prends la responsabilité d'identifier, de formuler mes besoins, et de faire des demandes claires.

Je m'engage à :

- être franc
- m'abstenir de juger, en parlant de moi (mes émotions, mes besoins) plutôt que de l'autre
- éviter les jeux de pouvoir (ne pas me soumettre, ne pas me poser ni en bourreau, ni en victime, ne pas persécuter ni blesser, ne pas me forcer à faire quelque chose dont je n'ai pas envie mais chercher à concilier mes besoins et celui des autres dans une solution gagnant/ gagnant).

Il est parfois difficile (souvent même !) d'assumer en permanence la responsabilité de nos comportements, émotions et besoins mais c'est une grande décision pour notre épanouissement personnel et relationnel.

Cesser d'attendre que les autres ou la vie soient conformes à nos désirs

Nous pouvons penser en termes de pouvoir personnel (que puis-je faire concrètement moi-même pour contribuer à ce qui me semble juste ? que puis-je construire pour participer à un monde plus beau ?) et prendre du recul en se décentrant de nous, de la situation et du présent.

Faire preuve d'empathie

Vouloir vraiment comprendre ce que l'autre ressent, quelle est sa réalité et quels sont les besoins qui le motivent est une clé pour une relation non violente. Cela ne signifie pas que les conflits seront absents de la relation mais qu'ils ne dégèneront pas en jeux psychologiques.

Ralentir

Trois choix selon la situation :

- Se tourner vers soi

Je prends soin de mes émotions et de mes besoins, je les accueille comme légitimes et je les reconnais comme constitutifs de mon être.

- Aller de soi à l'autre

J'exprime ce qui se passe pour moi à l'autre avec lequel je suis en conflit.

- Se tourner vers l'autre

Je cherche à reformuler ce qui se passe pour lui et j'écoute avec empathie comment il se sent.